

AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS COM FERRAMENTAS LOW-CODE: UM ESTUDO COM MAKE EM PEQUENOS NEGÓCIOS

Bruno Gabriel Konzen¹, Arthur Borger Kochem², Franciele Carla Petry³

1. Discente do curso de graduação em Ciências da Computação, Unoesc, São Miguel do Oeste, SC
2. Discente do curso de graduação em Ciências da Computação, Unoesc, São Miguel do Oeste, SC
3. Docente do curso de graduação em Ciências da Computação, Unoesc, São Miguel do Oeste, SC

Autor correspondente: Bruno Gabriel Konzen, brunogkonzen@hotmail.com

Área: Ciências Exatas e Tecnológicas

Introdução: A transformação digital tem impactado de forma significativa pequenos negócios que enfrentam dificuldades em organizar processos internos e manter atendimento ágil ao cliente. Nesse contexto, ferramentas de automação low-code permitem integrar serviços que possibilitam o atendimento preciso para os clientes, dando-lhes também a liberdade de conduzir seu próprio pedido. Sendo assim este trabalho criou processos automatizados de atendimento ao cliente utilizando a ferramenta Make associada ao aplicativo de conversação chamado WhatsApp Business e ao Google Sheets, os testes estão ocorrendo com os clientes de uma padaria da região Oeste de Santa Catarina. **Objetivo:** Automatizar o fluxo de atendimento e organização interna de um pequeno negócio, utilizando a plataforma Make como solução low-code. **Método:** A pesquisa é de caráter aplicado, desenvolvida em uma padaria, com abordagem prática. Primeiramente, foram levantados os processos manuais existentes, como atendimento ao cliente e organização de dados. Em seguida, foram construídos cenários no Make, integrando o WhatsApp Business via API Z-API e o Google Sheets como banco de dados. As automações desenvolvidas incluíram menu inicial interativo, controle de status de clientes, respostas automáticas, redirecionamento para atendente humano, validação de horário comercial e coleta de avaliações. **Resultados:** Os resultados parciais apontam para uma estrutura funcional de automação constituída de: menu inteligente enviado automaticamente, controle de status de atendimento via planilha, módulos informativos de horário e localização, vinculação de clientes a atendentes humanos, além do registro automático de avaliações. Os testes com os clientes estão ocorrendo neste período, as avaliações recebidas até o momento detalham as melhorias no processo de pedido, no tempo de resposta, na padronização de processos e por parte dos donos da empresa na organização do atendimento. **Conclusão:** O uso da ferramenta Make mostrou-se viável para pequenos negócios, permitindo automatizar processos de forma acessível e escalável. Os resultados parciais reforçam o potencial da solução para reduzir falhas, melhorar a experiência do cliente e otimizar a rotina empresarial.

Palavras-chave: Automação; Low-Code; Make; Chatbot; Pequenos Negócios.